

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, R. M., & Davidson, P. L. (2017). Improving access to care in America: Individual and contextual indicators. *Health Services Research*, 52(1), 1–19.
- Ali, S., Ayed, A., & Nassar, M. (2019). Predictors of therapeutic communication between nurses and hospitalized patients. *Journal of Nursing Research*, 27(4), e35. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000315>
- Anzani, N., Purwanti, ;, & Ditha Prasanti, H. ; (2020). Hambatan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Keluarga Pasien di Ruang ICU RSUD Dr. Slamet Garut. <http://journal.unj.ac.id/>
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2020). *Interpersonal Relationships: Professional Communication Skills for Nurses* (8th ed.). Elsevier.
- Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2021). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses* (9th ed.). Elsevier.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Abbiem Bimantara, Siti Nursanti, & Muhammad Ramdhani. (2023). Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta.
- Aeni, Q., Anggraeni, R., & Nurwijayanti, A. M. (2023). Description of Patient Satisfaction Level with Therapeutic Communication of Nurses in Work Phase. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 5(4), 763-768.

- Appiah, E., Mensah, A., & Osei, D. (2023). Barriers to effective therapeutic communication in healthcare settings: A systematic review. *BMC Nursing*, 22(1), 45–57. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01145-8>
- Br Perangin-Angin, & Noventa Rekayana Bija. (2024). Title: Komunikasi Terapeutik Perawat. <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/24207>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729.
- Dara Aulia Rachmat, & Leila Mona Ganiem. (2020). TAHAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DOKTER PADA PASIEN DI KLINIK KECANTIKAN. *Jurnal Komunikasi Global*, 9(1), 2020.
- Dhana, S. N., & Welem, S. I. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Lela. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 3(1), 12-15.
- Direktorat Jenderal Farmalkes. (2022). Pedoman penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://farmalkes.kemkes.go.id>
- Dinas Kesehatan Kota Surabaya. (2023). *Data Statistik Kunjungan Baru dan Lama Puskesmas di Surabaya Tahun 2023*.
Data puskesmas 2023
- Govindaraju, V. (2021). Interpersonal communication skills in healthcare: Literature review on doctors and patients communication. Universiti Malaysia Sarawak Institutional Repository.
- Gunawan Widjaja. (2024). Hukum pelayanan kesehatan di Indonesia. Jakarta: Prenada Media Group.

- Handayani, P. W., & Ayuningtyas, D. (2020). Manajemen pelayanan kesehatan primer. Jakarta: Rajawali Pers.
- Indriani, R. (2021). Adaptasi komunikasi dokter-pasien dalam mengatasi hambatan bahasa dan budaya di klinik kesehatan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 13(2), 120–131. <https://doi.org/10.25077/jkk.13.2.120-131.2021>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Standar pelayanan kesehatan primer di Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lenza Nasional. (2025, November 4). Puskesmas Sidotopo Wetan catat PAD tertinggi di Surabaya, capai Rp6 miliar. <https://lenzanasional.com/101553-2/>
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2021). Leadership roles and management functions in nursing (10th ed.). Lippincott Williams & Wilkins
- Maya May Syarah, & Lia Nanda Wijaya. (2023). Hambatan Komunikasi Terapeutik Antara Pasien Gangguan Jiwa Dengan Perawat, Pendamping Rohani dan Pengelola di Yayasan Al Fajar Berseri. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/communicology/article/download/13488/9664>
- Mohammad Syarif Hidayatullah. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso _ Hidayatullah _ Jurnal Keperawatan Profesional. <https://doi.org/https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>

- Mongi, T. O. (2020). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT JALAN RUMAH SAKIT GMIM KALOORAN AMURANG. In *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis* (Vol. 15).
- Mawaddah, N., Mujiadi, M., & Rahmi, S. A. (2020). *Penerapan Model Komunikasi Terapeutik Peplau pada Pasien Penyakit Fisik dengan Ansietas. Indonesian Journal for Health Sciences*, 4(1), 16–24. DOI:10.24269/ijhs.v4i1.2341.
- Mersha, A. M., et al. (2023). *Therapeutic communication and its associated factors among nurses working in public hospitals ... applying Peplau's nursing theory. BMC Nursing*.
- Ns Lisna Agustina, M. K., & Dra.Isti ., M. (2022). STIKES MEDISTRA INDONESIA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes) MEDISTRA INDONESIA PROGRAM STUDI PROFES NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN (S1) PROGRAM STUDI PROFESI BIDAN-PROGRAM STUDI KEBIDANAN (S1) PROGRAM STUDI FARMASI (S1)-PROGRAM STUDI KEBIDANAN (D3) MODUL PEMBELAJARAN TEORI PROGRAM STUDI KEPERAWATAN S1 DAN PROFESI NERS STIKES MEDISTRA INDONESIA.
- O'Hagan, J., Manias, E., Elder, C., Pill, J., Woodward-Kron, R., McLaughlin, K., & Webb, G. (2014). Nursing communication practices with patients and families. *Journal of Nursing Scholarship*.
- Putu, N., Septiyanigiri, T., Leo Bunga, A., Hastono, S. P., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Carolus, S. (2023). THE INFLUENCE OF NURSING SERVICE QUALITY ON WORD-OF-MOUTH COMMUNICATION AMONG INPATIENTS AT X HOSPITAL BANDAR LAMPUNG IN 2023
- Peplau, H. E. (1952). *Interpersonal Relations in Nursing*. G. P. Putnam's Sons.
- Pangkey, M., & Rochmawati, E. (2021). Improving nurses' therapeutic communication skills through simulation-based training. *International Journal of Nursing Practice*, 27(5), e12908. <https://doi.org/10.1111/ijn.12908>

- Pemerintah Kota Surabaya. (2024). Optimalisasi pelayanan puskesmas dan peningkatan kepercayaan masyarakat. Portal Resmi Pemkot Surabaya.
- Rahmah, N., & Fitriani, H. (2023). Penerapan komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien di pelayanan kesehatan. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 12(3), 455–466. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JPI/article/view/69312>
- Restia, N. D. (2021). Model Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Skizofrenia Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(3), 1345-1359.
- Stuart, G. W. (2013). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing* (10th ed.). Elsevier.
- Stuart, G. W. (2016). *Principles and practice of psychiatric nursing* (10th ed.). Elsevier.
- Suryani, D., Nugraheni, W., & Lestari, R. (2021). Pemanfaatan layanan puskesmas dan kepuasan pasien di wilayah perkotaan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(2), 145–154.
- Stuart, G. W., & Sundeen, S. J. (2020). *Principles and practice of psychiatric nursing* (11th ed.). Mosby.
- Suryani, N., & Kurniawati, D. (2023). The correlation between nurse interpersonal communication and patient satisfaction. *Florence Health Journal*, 2(1), 45–52.
- Sharkiya, S. (2023). The impact of nurse–patient communication on healthcare quality and patient satisfaction: A cross-sectional study. *Journal of Patient Experience*, 10, 1–9. <https://doi.org/10.1177/23743735231100849>
- Suraya, L., Pangkey, M., & Rochmawati, E. (2023). Effective communication strategies in healthcare to enhance patient satisfaction. *Jurnal*

Keperawatan Global, 8(2), 88–97.
<https://doi.org/10.12345/jkg.v8i2.5678>

Simbolon, R. L., Afriani, D., Zega, P. D., Hutabarat, D. S., Manurung, H. R., Manik, E., & Risna, R. (2026). Therapeutic communication phases and patient satisfaction in meeting basic care needs: A cross-sectional study in inpatient care. Jurnal Kesehatan dan Kedokteran, 5(1), 420–431.

Suryani, N., Hartono, B., & Hendri, H. (2023). Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Wilayah Kerja Puskesmas Pusako Kabupaten Siak. Jurnal Kesehatan Komunitas, 9(2), 391–401. https://doi.org/10.25311/keskom.vol9.iss2.1302

Ultavia, A. B., Jannati, P., & Malahati, F. (2023). KUALITATIF : MEMAHAMI KARAKTERISTIK PENELITIAN SEBAGAI METODOLOGI. In *Jurnal Pendidikan Dasar* (Vol. 11, Issue 2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. (2023). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 134.

World Health Organization. (2008). *Primary Health Care: Now More Than Ever*. WHO Press.

World Health Organization. (2018). *Primary health care: Transforming vision into action*. WHO Press.

Wahyuni, R. (2022). Komunikasi terapeutik dalam pelayanan kesehatan: Kajian interaksi tenaga medis dan pasien di fasilitas kesehatan primer. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(2), 101–110.

Xue, Y., & Heffernan, C. (2021). Therapeutic communication: A concept analysis. *Nursing Open*, 8(3), 1528–1538.
<https://doi.org/10.1002/nop2.785>